

HUBUNGAN ANTARA ELEMEN-ELEMEN
PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH
DENGAN KEPUASAN KERJA GURU

NORIZAN BT ISMAIL

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2008

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Tarikh: 30 November 2008

Tandatangan:

Nama:

No. Matrik:



NORIZAN BT ISMAIL

86643



Kolej Sastera dan Sains
College of Arts and Sciences
(Universiti Utara Malaysia)

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

NORIZAN BINTI ISMAIL (NO. MATRIK : 86643)

Calon untuk Ijazah **Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

HUBUNGAN ANTARA ELEMEN-ELEMEN PENGURUSAN KUALITI

MENYELURUH DENGAN KEPUASAN KERJA GURU.

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

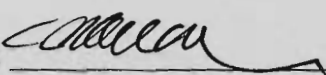
bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper is acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper)

Nama Penyelia
(Name of Supervisor)

: **Dr. Ishak Sin**

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: **30 November 2008**

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek ini adalah sebahagian daripada keperluan pengijazahan daripada Universiti Utara Malaysia. Oleh itu, saya bersetuju untuk membenarkan pihak Perpustakaan Universiti Utara Malaysia untuk menjadikannya sebagai sumber rujukan.

Oleh itu, sebarang bentuk penyalinan sama ada sebahagian atau keseluruhan kertas projek ini bagi tujuan tersebut adalah dibenarkan. Namun begitu, sebarang bentuk penyalinan sama ada sebahagian atau keseluruhan kertas projek ini bagi tujuan perniagaan adalah tidak dibenarkan melainkan telah mendapat kebenaran bertulis terlebih dahulu daripada saya.

Permohonan bagi kebenaran menyalin atau untuk menggunakan mana-mana bahagian atau bahan-bahan daripada kertas projek ini sama ada sebahagian atau keseluruhan hendaklah di alamatkan kepada :

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok,

Kedah Darul Aman,

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia rahmat dan inayah dariNya maka tesis ini dapat disiapkan dengan baik. Walaupun dalam proses menyiapkan tesis ini pelbagai halangan dan dugaan terpaksa saya lalui. Namun dengan keazaman yang tinggi untuk menyiapkan tesis dalam tempoh yang diberikan akhirnya usaha ini telah berjaya juga.

Di kesempatan ini juga saya ingin merakamkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya Dr Ishak Bin Sin di atas bantuan serta panduan dan tunjuk ajar yang telah diberikan kepada saya di sepanjang proses untuk menyiapkan tesis ini. Penghargaan yang tidak terhingga juga dirakamkan untuk suami saya kerana telah membantu serta memberi dorongan dan semangat kepada saya disepanjang program pengajian ini.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam kajian ini sama ada terlibat secara langsung atau tidak. Diharapkan tesis ini dapat memberi manfaat dan sebagai panduan bagi sesiapa yang berminat dengan kajian ini. Semoga usaha yang tak seberapa ini diberkati oleh Allah s.w.t.

ABSTRAK

Penyelidikan ini dilakukan bagi melihat hubungan pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) dengan kepuasan kerja guru di sekolah-sekolah menengah kluster di negeri Kelantan. Kajian ini hanya melibatkan dua pembolehubah, pembolehubah bersandar iaitu kepuasan kerja. Manakala pembolehubah tidak bersandar pula adalah pengurusan kualiti menyeluruh (TQM).

Sampel kajian ini terdiri daripada 130 orang guru di dua buah sekolah menengah kluster di negeri Kelantan. Instrumen kajian ini terbahagi kepada 3 bahagian iaitu bahagian A yang terdiri daripada faktor demografi, bahagian B terdiri pula berkaitan dengan TQM. Manakala bahagian C berkaitan dengan kepuasan kerja. Seterusnya hipotesis kajian yang dibina pula ialah tidak terdapat hubungan diantara elemen-elemen pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) dengan kepuasan kerja guru di sekolah tersebut. Oleh itu analisis diskriptif dan analisis inferensi telah dilakukan bagi menguji hipotesis tersebut.

Dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan terdapat hubungan yang negatif diantara elemen-elemen pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) dengan kepuasan kerja guru. Dapatan kajian ini dibincangkan dengan merujuk kepada kajian-kajian yang terdahulu dan juga tinjauan literatur.

ABSTRACT

The Relationship Between Total Quality Management Elements and Teacher's Job Satisfaction

This research is done in order to look into the relationship between Total Quality Management (TQM) and the job satisfaction of the teachers of cluster schools in Kelantan. The research involves only two variables; the dependent variable is job satisfaction, while the independent variable is the Total Quality Management (TQM).

The research samples were 130 teachers from two cluster schools in Kelantan. The research instruments were divided into 3 sections; Section A included demographic factors, Section B was regarding the TQM and Section C was about job satisfaction. The research hypothesis was there is no relationship between TQM's elements and the job satisfaction of the teachers of the two schools. Thus, inference analysis was done to test the hypothesis.

The finding shows that there is a negative relationship between the elements of TQM with the teachers' job satisfaction. It is discussed by referring to previous researchers and also based on literature review.

KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT (Terjemahan)	iv
SENARAI JADUAL	v
SENARAI LAMPIRAN	vi
 BAB I PENGENALAN	 1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	3
1.3 Soalan Kajian	5
1.4 Objektif Kajian	5
1.5 Hipotesis Kajian	5
1.6 Kerangka Kajian	6
1.7 Kepentingan Kajian	7
1.8 Batasan Kajian	8
1.9 Definisi Operasi	9
 BAB II TINJAUAN LITERATUR	 10
2.1 Pendahuluan	10
2.2 Konsep Dan Teori Pengurusan Kualiti Menyeluruh	12
2.2.1 Definisi Kualiti	12

2.2.2 Pelaksanaan Kualiti Di Sektor Awam Di Malaysia	14
2.2 Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh	16
2.3 Ciri-ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh	20
2.4 Prinsip-prinsip Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Menyeluruh	25
2.5 Konstruk-konstruk Pengurusan Kualiti Menyeluruh	27
2.6 TQE (Kualiti Menyeluruh Dalam Pendidikan)	32
2.7 Kepuasan Kerja	35
2.7.1 Teori-teori Kepuasan Kerja	36
2.8 Kajian-kajian Lalu Yang Mengaitkan TQM Dengan Kepuasan Kerja	40
2.9 Penutup	44
BAB III METODOLOGI KAJIAN	45
3.1 Pendahuluan	45
3.2 Reka Bentuk Kajian	45
3.3 Populasi Kajian	46
3.4 Sampel Kajian	47
3.5 Instrumen Kajian	47
3.6 Kebolehpercayaan Dan Kesahan Instrumen	49
3.7 Kaedah Pengumpulan Data	51
3.7.1 Analisis Data	51
3.7.1.1 Statistik Diskriptif	51
3.7.1.2 Statistik	52
3.8 Rumusan	53

BAB IV DAPATAN KAJIAN	54
4.1 Pendahuluan	54
4.2 Latarbelakang Responden	54
4.3 Analisis Diskriptif Pembolehubah	57
4.4 Pengujian Hipotesis	60
4.5 Penutup	64
BAB V PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	65
5.1 Pendahuluan	65
5.2 Ringkasan Kajian	65
5.3 Dapatan Kajian Dan Perbincangan	66
5.4 Implikasi Dapatan Kajian	72
5.5 Cadangan Kajian Akan Datang	73
5.6 Kesimpulan	73
RUJUKAN	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81
- LAMPIRAN I : SOAL SELIDIK	81
- LAMPIRAN II : HASIL UJIAN STATISTIK	90
- LAMPIRAN III : SURAT KEBENARAN KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA	
- LAMPIRAN IV : SURAT KEBENARAN JABATAN PELAJARAN KELANTAN	

SENARAI RAJAH DAN JADUAL

Rajah 2.1 Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh	17
Rajah 2.2 Ciri-ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh	20
Rajah 2.3 Model Penambahbaikan Kualiti Berterusan	25
Rajah 2.4 Prinsip-prinsip Yang Menyokong TQM	27
Rajah 2.5 Teori Keperluan Hierarki Maslow 1954	37
Rajah 4.1 Graf P-Plot	60
Rajah 4.2 Scatter Plot	61
Jadual 2.1 Pembolehubah Kepuasan Mengikut Teori Herzberg 1959	38
Jadual 4.1 Jadual Tempoh Berkhidmat Responden	55
Jadual 4.2 Jadual Jantina Responden	56
Jadual 4.3 Bilangan Guru Yang Mengikuti program Peningkatan Kualiti Responden	57
Jadual 4.4 Analisis Diskriptif Pembolehubah	59
Jadual 4.5 Metrik Kolerasi Antara Dimensi TQM Dengan Kepuasan Kerja Guru	62
Jadual 4.6 Analisis Regrasi Stepwise	64
Jadual 4.7 Koefisien	64

SENARAI LAMPIRAN

1. Borang Soal Selidik	80
2. Hasil Ujian Statistik	87
3. Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Daripada Kementerian Pelajaran Malaysia	
4. Surat kebenaran Menjalakan Penyelidikan Daripada Jabatan Pelajaran Kelantan	

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Modal insan berminda kelas pertama merupakan salah satu kunci utama untuk membolehkan negara mencapai wawasan 2020 yang telah digagaskan dalam Pelan Induk Pembangunan Pendidikan 2006 – 2010 (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2006). Merekalah yang akan meningkatkan tahap produktiviti dan daya saing negara dalam menghadapi cabaran dan tekanan besar persaingan abad ke 21. Agenda membina dan memupuk modal insan yang menjadi benih masa ini amat bergantung kepada kualiti sistem pendidikan negara (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2006).

Pelbagai inisiatif telah dijalankan oleh pihak kerajaan bagi meningkatkan mutu dan kualiti pendidikan dari semasa ke semasa seperti memperkenalkan Anugerah Sekolah Harapan Negara, dan Anugerah Kualiti Menteri Pelajaran. Sekolah Harapan Negara dan Anugerah Kualiti Menteri Pelajaran adalah dua program yang berkait rapat dengan pengurusan kualiti menyeluruh (TQM). Pengurusan Kualiti Menyeluruh diperkenalkan oleh kerajaan mulai tahun 1992 melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1992 (Malaysia, 1992).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abdul Wahab. (1995). Pemikiran awal tentang aplikasi pengurusan kualiti menyeluruh dalam pengurusan sekolah. *Jurnal Pengurusan Pendidikan*, 5(1) 37-43.
- Ahire, S.L., Golhar, D.Y. & Waller, M.W. (1996). "Development & validation of tqm implementation constructs", *Decision Sciences*, 27 (1) pp. 23-56.
- Anderson, M., & Sohal, A.S. (1999) A study of the relationship between quality management practices and performance in small businesses. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16(9) pp. 859-877.
- Ary, D., Jacobs, C.C. & Razaveih, A. (2002) *Introduction to research in education*. 6th Edition. Wedsworth : Thomson Learning.
- Attwood, M. (1989) *Personel management*. MacMillan Profesional Master.
- Bergquist, W.H. (1995). *Quality through access, access with quality*. California, Jossey-Bass Publishers.
- Bessant, J., Caffyn, S., Gilbert, J., Harding, R. & Webb, S. (1994), "Rediscovering continuous improvement", *Technovation*, 14 (1), pp. 17-29.
- Brown, M.G., Hitchcock, D.E. Willard, M.L. (1994), *Fails & what to do about it*, Irwin, Burr Ridge, IL.
- Butler, D. (1996), "A comprehensive survey on how companies improve performance through quality efforts", David Butler Associates, Inc., CA.
- Brislin, R.W. (1970). Back translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-cultural Psychology*, 1, m.s 185-216.

- Chapman, R.L. & Hyl&, P.W. (1997), "Continuous improvement strategies across selected australian manufacturing sectors", *Benchmarking: An International Journal*, 4(3). pp. 175-88.
- Crosby (1979). *Quality is free*. Mc Graw-Hill Book Company, New York.
- Crosby (1986). *Quality without tears*. Mc Graw-Hill Book Company, New York.
- Dale, B.G. (1999), *Managing quality*, Blackwell Business, Oxford.
- Das, A., Paul, H. & Swierczek, F.W. (2008). Developing & validating total quality management (TQM) constructs in the context of Thail&'s manufacturing industry *Benchmarking: An International Journal*, 15 (1), ms. 52-72
- David.K.(1989) "Xeros : satisfying customer needs with a new culture" Management Review 78.
- Deming,W.E (1982) *Quality, productivity & competitive position*. Cambrige. MA: MIT centre for Advanced Engineering Study.
- Deming, W.E. (1989). *Foundation for management of quality in the western world*. Perigee Books, New York.
- Feigenbaum,A.V (1951) *Total quality control*. New York: McGraw Inc.
- Flood, R. L.(1993) *Beyond tqm*. John Wiley & Son Ltd.
- Flynn, B.B., Schroeder, R.G. & Sakakibara, S. (1994), "A framework for quality management research & an associated measurement instrument", *Journal of Operations Management*, 11(4). pp. 339-66.

- Garvin, D.A. (1987), "Competing on the eight dimensions of quality", *Harvard Business Review*, 65(6) pp. 101-9.
- Goetsch, D. L. & Davis, S. B. (2000). *Quality management: Introduction total quality management for production, processing, & services*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Goetsch, D. & Davis, S. (2003), "Overview of total quality tools", in Helba, S. (Ed.), *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing & Services*, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Grover, S., Agrawal, V.P. & Khan, I.A. (2006), "Role of human factors in tqm: a graph theoretic approach", *Benchmarking: An International Journal*, 13(4), pp. 447-68.
- Guimaraes,T. (1996), "Tqm's impact on employee attitude", *The TQM Magazine*, 8(1).pp. 20-5.
- Ho, C.L. & Au, W.T (2006) Teaching satisfaction scale: measuring job satisfaction of teachers. *Educational & Psychological Measurement* , 6 (1) 172-185
- Herzberg, F.B. Mousner & B. Synderman (1959) *The motivation to work*. New York: John Wiley and Son Inc.
- Imai, M. (1986) *Kaizen: The key japan's competitive success*. The kaizen Institute , Ltd.
- Ishikawa, K. (1985), *What is total quality control? The Japanese Way*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Ivancevich, J.M., Olelelns, M. & Matterson, M. (1997). *Organisational behaviour & management*. Irwin : Sydney.
- Juergensen, T. (2000), *Continuous improvement: mindsets, capability, process, tools & results*", The Juergensen Consulting Group, Inc., Indianapolis, IN.

Juran, J.M.(1988) *Juran on planning for quality*. New York: Free press.

Juran, J.M. & Gryna, F.M. (1993), *Quality planning & analysis: from product development through use*, McGraw-Hill, New York, NY.

Kanji, G.K. & Asher, M. (1993), *Total quality management process: a systematic approach, advances in total quality management series*, Carfax, Abingdon.

Kementerian Pelajaran Malaysia (2007) Sekolah Kluster http://www.sekolah_kluster.KPM.htm.
Dicapai pada 8 Ogos 2008.

Kementerian Pelajaran (2006). *Pelan Induk Pembangunan Pendidikan 2006-2010*. Putrajaya: Kementerian Pelajaran Malaysia.

Lemieux, V. (1996), "The use of total quality management in a records management environment", *ARMA Records Management Quarterly*, 30(3). pp.28-38.

Locke, E.A. (1976), "*The nature & causes of job satisfaction: role of negative affectivity*", *Handbook of Industrial & Organizational Behavior*, pp. 1297-34 Chicago, IL: R&.

Luthans, F. (1995) *Organizational behavior*. 7th Edition, New York : McGraw Hill.

Malaysia. (1996). *Akta Pendidikan 1996 (Akta 550)*.

Malaysia. (1992). *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam, Bil. 1/1992. Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam*.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation & personality*. 2nd ed. New York : Harper & Row.

Mohamood Nazar Mohamed (1990) *Pengantar psikologi: satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkahlaku manusia*. Kementerian Pendidikan Malaysia, Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.

Mustafa Daud(1977) *Pengurusan kualiti menyeluruh (TQM)*. Tanpa Terbit.

Musa (2000). Buletin Kementerian Pendidikan Malaysia. Bil 1, m/s 12-13.

Norliza Karia & Muhammad Hasmi Abu Hassan Asaari (2006). The effects of total quality management practices on employees' work-related attitudes *The TQM Magazine*. 18 (1) pp. 30-43.

Nowak, A (1977). "Strategic relationship between quality management & product innovation". *The mid Atlantic Journal of Business* 33(2) 119-135.

Porter, Leslie J, dan Parker &rien J. (1993) "Total quality management, the critical success Factor". *Total Quality Management*. 4(1).

Prajogo, D.I (2005) The comparative analysis of TQM practices and quality performance between manufacturing and service firms. *International Journal of Service Industry Management* 16(3) pp. 217-228

Oakland &, J. S.(1989) *Total quality management*. Oxford: Heinemann Profesional Publishing.

Ooi,.K.B Noh Abu Bakar, Arumugam, V., Vellapan, L. & Loke, A.K.Y. (2007) Does TQM influence employees' job satisfaction? An empirical case analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(1), ms. 62-77.

Qayoumi, M. (2000), *Benchmarking & organizational change*, The Association of Higher.

- Ramaiah, AL. (1992). *Kepimpinan pendidikan : cabaran dan masa kini*. IBS Buku Sdn. Bhd. Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan.
- Sakthivel, P.B, Rajendran, G & Raju, R.(2005) "Tqm implementation & students' satisfaction of academic performance" *The TQM Magazine*. 17 (6).pp. 573-589
- Salhie, L.Singh, N. (2003), "A System dynamics framework for benchmarking policy analysis for university system", *Benchmarking: An International Journal*. 10 (5) pp. 490-8.
- Sallis, E.(1993) *Total quality management in education*. Philadelphia Kogan Page.
- Sallis, E. (1996). *Total quality management in education*. London : Kogan Page.
- Saraph, J.V., Benson, P.G. and Schroeder, R.G. (1989), "An instrument for measuring the critical factors of quality management", *Decision Sciences*, 20(4) pp. 810-29.
- Sekaran,U. (1992) *Research methods for business*. 4th edition. John Wiley & Sons. Inc.
- Sergiovanni, T. J. (1995). *The Principalship : A Reflective Practice Perspective*. 3rd. ed. Needham Heights, MA : Allyn & Bacon.
- Sheridan S.(1991) *Quality software is with the strain*" Canadian data system 23.
- Lam, S.S.K(1995) *Quality management & job satisfaction, An Impirical Study*. *International Journal Of Quality & Reliability Management*. 12. pp72-78
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work & retirement*. Chicago: R&-McNally.
- Soderquist, K., Chanaron, J.J. & Motwani, J. (1997), "Managing innovation in french small & medium-sized enterprises: an empirical study", *Benchmarking: An International Journal*. 4 (4) pp. 259-72.

Steven M. Sommer & Dery E. Meritt (1994) *Journal of organizational change management*. 7, pp53-62

Weiss, D.J., Darwis, R.V., England &, G.W. & Lofquist, L.H. (1967), *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire*, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, University of Minnesota Industrial Relation Center, Minneapolis, MN.

Wright, T.A. & Cropanzano, R. (1998), "Emotional exhaustion as a predictor of job performance & voluntary turnover". *Journal of Applied Psychology*, 83. pp. 486-93..

Zhang, Z.H., Waszink, A.B. & Wijngaard, J. (2000), "An instrument for measuring tqm implementation for chinese manufacturing companies", *International Journal of Quality & Reliability Management*. 17 (7) pp. 730-55.